

B1.1 Formelle und informelle Telefonate entgegennehmen



- Einen neuen Kunden telefonisch betreuen.
- Informelle Telefonate mit Freunden und der Familie führen.
- Ausdrücke, die man am Telefon verwenden kann
- Beherrsche telefonbezogenes Vokabular.

die SMS	(SMS)	übertragen	(przekazywać)
der Anrufbeantworter	(automatyczna sekretarka)	anwenden	(stosować)
die Ansage	(zapowiedź)	auffordern	(żądać)
der Anschluss	(połączenie)	die Aufforderung	(wezwanie)
der Antrag	(wniosek)	beantworten	(odpowiadać)
der Anspruch	(roszczenie)	bestätigen	(potwierdzać)
die Aufnahme	(nagranie)	die Bestätigung	(potwierdzenie)
die Rückmeldung	(odpowieź)	Bescheid sagen	(dać znać)
der Kommentar	(komentarz)	Aber natürlich, gerne.	(Oczywiście, chętnie.)
aufmerksam	(uważny)	Auf Wiederhören!	(Do usłyszenia!)
ankündigen	(zapowiadać)	Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht.	(Proszę zostawić wiadomość.)
angeben	(podawać)	Das habe ich akustisch nicht verstanden.	(Nie zrozumiałem tego ze słuchu.)

1. Zeskanuj kod QR, aby obejrzeć wideo, lub przeczytaj tekst.

Beim Telefonieren im Beruf hilft eine einfache Regel: Nenne zuerst den **Firmennamen**, dann deinen Namen. Danach machst du eine kurze **Pause** und sagst freundlich: "Einen **schönen guten Tag**." So entsteht automatisch ein **Lächeln**, und das hört man sogar am **Telefon**. Eine gute **Ansprache** wirkt professionell und schafft sofort eine angenehme Stimmung. *Ich würde* diese Reihenfolge besonders bei neuen Kunden nutzen.



*Podczas rozmów telefonicznych w pracy pomaga prosta zasada: najpierw podaj **nazwę firmy**, potem swoje imię. Następnie robisz krótką **przerwę** i mówisz uprzejmie: „**Miłego dnia**.” W ten sposób automatycznie pojawia się **uśmiech**, a to słychać nawet przez **telefon**. Dobry **zwrot grzecznościowy** brzmi profesjonalnie i od razu tworzy przyjemną atmosferę. Ja bym szczególnie stosował tę kolejność przy nowych klientach.*

1. Welche Reihenfolge wird für eine professionelle Ansprache am Telefon empfohlen?
 - a. Zuerst "Hallo", dann eine lange Erklärung und am Ende der Firmenname.
 - b. Zuerst den eigenen Namen, dann den Firmennamen und danach die Telefonnummer.
 - c. Zuerst den Firmennamen, dann den Namen, kurze Pause und dann "Einen schönen guten Tag."
 - d. Zuerst nach dem Namen des Anrufers fragen und dann "Tschüss" sagen.

2. Warum ist "Einen schönen guten Tag" am Telefon besonders wichtig?
- a. Weil man damit die Firma sofort kritisiert.
 - b. Weil es nur bei privaten Anrufen erlaubt ist.
 - c. Weil man dadurch automatisch zu lächeln beginnt.
 - d. Weil es zeigt, dass man keine Zeit für das Gespräch hat.

1-c 2-c

2. Gramatyka: Konjunktiv II (könnte, wäre, würde)

könnte, würde, hätte tworzy się z końcówkami -e, -est, -e, -en, -et, -en, a następnie z bezokolicznikiem.



- Odmiany dla könnte to: Ich könnte, du könntest, er/sie könnte, wir könnten, ihr könntet & sie könnten.
- Wäre: Ich wäre, du wärest, er wäre, wir wären, ihr wäret, sie wären.
- Würde: Ich würde, du würdest, sie würde, wir würden, ihr würdet, sie würden.

Bedingung	Form (Forma)	Beispiel am Telefon (Przykład przez telefon)
Wunsch	Ich + würde (gerne) + Objekt + Verb (Ja + <i>chciałbym (chętnie) + obiekt + czasownik</i>)	Ich würde den Antrag gerne erklären. (<i>Chętnie wyjaśniłbym wniosek.</i>) Ich würde gerne eine Pizza essen. (<i>Chętnie zjadłbym pizzę.</i>)
Wunsch/ Bitte	Ich + hätte (gerne) + Objekt (Ja + <i>chciałbym (chętnie) + obiekt</i>)	Ich hätte gerne eine Fritteuse.
Meinung	Objekt + wäre + Sie + Verb (Objekt + <i>byłoby</i> + <i>Pani/Pan + czasownik</i>)	Es wäre gut, wenn Sie anrufen. (<i>Dobrze byłoby, gdyby Pani/Pan zadzwonił/zadzwoniła.</i>)
Bitte	Könnte + ich + Objekt + Verb (Czy <i>mógłbym + ja + obiekt + czasownik</i>)	Könnte ich eine Bestätigung bekommen? (Czy <i>mógłbym dostać potwierdzenie?</i>)

Dla sytuacji nierzeczywistych: używaj wäre/ hätte zamiast trybu oznajmującego.

Przy ich/er: forma często jest jak w Präteritum, np. wäre.

gerne używa się z hätte/ würde, aby wzmocnić prośbę lub życzenie: Ich hätte gerne ein Eis, Ich würde gerne das Konzert besuchen.

- _____ ich bitte Ihren Namen und Ihre Kundennummer bekommen? (Czy *mogłabym prosić o Pana/Pani imię i numer klienta?*)
 a. Können b. Konnte c. Könnte d. Könntest
- Ich _____ gerne eine Bestätigung per E-Mail. (Czy *chciałbym otrzymać potwierdzenie e-mailem.*)
 a. habe b. hatte c. hätte d. würde

1. Könnte 2. hätte

Przepisz zwroty

1. (würde) Ich will den Antrag am Telefon kurz erklären.

(Chciałbym krótko wyjaśnić wniosek przez telefon.)

2. (hätte) Ich möchte einen Termin am Dienstagvormittag.

(Chętnie umówiłbym się na termin we wtorek przed południem.)

3. (Könnte) Kann ich eine schriftliche Bestätigung per E-Mail bekommen?

(Czy mógłbym otrzymać pisemne potwierdzenie e-mailem?)

1. Ich würde den Antrag am Telefon gerne kurz erklären. **2.** Ich hätte gerne einen Termin am Dienstagvormittag. **3.** Könnte ich eine schriftliche Bestätigung per E-Mail bekommen?

Popraw błąd

1. Ich würde gern den Termin auf morgen verschiebe.

Chciałbym przełożyć termin na jutro.

2. Könnte ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekomme?

Czy mógłbym prosić o potwierdzenie e-mailem?

1. Ich würde gern den Termin auf morgen verschieben. **2.** Könnte ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekommen?

3. Ćwiczenia



1. Dopasuj każde słowo do jego definicji.

- | | |
|-------------------------|--|
| a. der Anrufbeantworter | 1. Jemanden informieren – ich würde später anrufen und Bescheid sagen. |
| b. bestätigen | 2. Gerät, das Nachrichten aufnimmt, wenn niemand das Telefon annimmt. |
| c. Bescheid sagen | 3. Sagen, dass etwas stimmt oder gilt – z. B. ein Termin würde passen. |

a-2 b-3 c-1

2. Pierwszy kontakt telefoniczny: zasady oddzwaniania w biurze

Wypełnij luki: Ansage, Bestätigung, Anrufbeantworter, SMS, registriert, Rückmeldung

Bitte beachten Sie unsere Regelung für telefonische Anfragen: Neue Kundinnen und Kunden werden kurz (1) _____ und erhalten spätestens am nächsten Werktag eine (2) _____. Ist Ihr Anliegen dringend, nennen Sie bitte den Grund und eine Zeitspanne, zu der wir Sie sicher erreichen können.

Außerhalb der Bürozeiten ist der (3) _____ geschaltet. Die (4) _____ informiert über Zeiten und mögliche Alternativen. Hinterlassen Sie bitte Ihren Namen, Ihre Telefonnummer und das Thema. Falls wir Sie akustisch nicht verstehen, bitten wir um eine kurze (5) _____ oder eine E-Mail zur (6) _____.

Prosimy o zapoznanie się z naszymi zasadami dotyczącymi zapytań telefonicznych: nowe klientki i nowi klienci są krótko rejestrowani i otrzymują informację zwrotną najpóźniej następnego dnia roboczego. Jeśli sprawa jest pilna, prosimy podać powód oraz przedział czasu, w którym na pewno możemy się z Państwem skontaktować.

Poza godzinami pracy biura włączona jest automatyczna sekretarka. Nagranie informuje o godzinach oraz możliwych alternatywach. Prosimy zostawić imię i nazwisko, numer telefonu oraz temat. Jeśli nie jesteśmy w stanie zrozumieć wiadomości ze względu na dźwięk, prosimy o krótkiego SMS-a lub e-mail w celu potwierdzenia.

(1) registriert, (2) Rückmeldung, (3) Anrufbeantworter, (4) Ansage, (5) SMS, (6) Bestätigung

1. Welche Angaben sollen Anrufende hinterlassen, und welche Alternative wird empfohlen, wenn die Nachricht akustisch nicht verständlich ist?
- _____

3. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź.

Prawda Fałsz

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Die Sprecherin konnte den Kunden zuerst nicht direkt erreichen und hat deshalb eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Sie weiß sicher, dass der Kunde nächsten Mittwoch als Termin genannt hat. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Wenn der Kunde die Uhrzeit bestätigt, leitet sie den Antrag weiter und meldet sich spätestens am nächsten Tag zurück. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

4. Wybierz poprawne rozwiązanie

1. _____ ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekommen?
(Czy mógłbym prosić o potwierdzenie e-mailem?)
a. Könntest b. Können c. Könnte d. Konnte
2. Ich _____ Ihnen dankbar, wenn Sie mir kurz Bescheid sagen könnten.
(Byłbym Panu/Pani wdzięczny/wdzięczna, gdyby mógł/mogła mi Pan/Pani krótko dać znać.)
a. war b. wären c. wäre d. wärest
3. Ich _____ gerne eine Rückmeldung, ob der Anschluss schon übertragen wurde.
(Chciałbym otrzymać informację zwrotną, czy łączność zostało już przeniesione.)
a. hatte b. hätte c. hättest d. haben

1. Könnte 2. wäre 3. hätte

5. Odgrywanie ról - dialogi

Neue Kundin ruft wegen Antrag an



Mira König, Kundenservice: *Guten Tag, hier ist Mira König vom Kundenservice der RheinMain-Versicherung, wie kann ich Ihnen helfen?*
(Dzień dobry, mówi Mira König z działu obsługi klienta RheinMain-Versicherung, w czym mogę pomóc?)

Frau Hartmann, neue Kundin: *Guten Tag, Frau König, ich bin neu bei Ihnen und habe nur eine SMS zum Antrag bekommen – ich bin unsicher, was jetzt noch fehlt.*
(Dzień dobry, pani König, jestem u państwa nowa i dostałam tylko SMS dotyczący wniosku – nie jestem pewna, czego jeszcze brakuje.)

Mira König, Kundenservice: *Aber natürlich, gerne: Könnten Sie mir bitte kurz Ihre Kundennummer angeben und sagen, ob es um die Zusatzversicherung geht?*
(Oczywiście, chętnie: czy mogłaby mi pani podać krótko swój numer klienta i powiedzieć, czy chodzi o ubezpieczenie dodatkowe?)

Frau Hartmann, neue Kundin: *Ja, meine Kundennummer ist 48173. In der Ansage war von einer Aufforderung die Rede, Unterlagen nachzureichen, das habe ich akustisch nicht verstanden.*
(Tak, mój numer klienta to 48173. W komunikacie była mowa o wezwaniu do dostania dokumentów, ale nie zrozumiałam tego ze słuchu.)

Mira König, Kundenservice: *Kein Problem. Ich sehe hier die Aufnahme der Ansage: Es fehlt noch eine Kopie Ihres Ausweises. Ich schicke Ihnen gleich eine Bestätigung per E-Mail und melde mich heute bis 16 Uhr noch einmal bei Ihnen. Auf Wiederhören!*
(Nie ma problemu. Widzę tutaj nagranie komunikatu: brakuje jeszcze kopii pani dokumentu tożsamości. Zaraz wyślę pani potwierdzenie e-mailem i skontaktuję się z panią jeszcze dziś do godziny 16. Do usłyszenia!)

1. Warum ruft Frau Hartmann an und welche Information braucht sie von Mira?

6. Mówienie (SI+)

Könnten Sie mir bitte Ihre Kontaktdaten geben? / Wären Sie so freundlich, Ihr Anliegen kurz zu schildern? / Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht, ich rufe später zurück.



1. Sie sind im Büro und ein neuer Kunde ruft an. Wie begrüßen Sie ihn am Telefon und wie fragen Sie höflich nach seinen Kontaktdaten und seinem Anliegen?

2. Sie haben eine Ansage auf dem Anrufbeantworter gehört und sollen zurückrufen. Was sagen Sie, wenn Sie jetzt kurz keine Zeit haben und um eine Rückmeldung später bitten möchten?

7. Pisanie: E-mail (SI+)

Betreff: Rückruf zu meiner Anfrage

Guten Tag Frau Yılmaz,

ich habe Sie eben angerufen, bin aber auf Ihrem **Anrufbeantworter** gelandet. Die **Ansage** war leider sehr leise, deshalb habe ich nicht alles akustisch verstanden. Ich möchte kurz über meinen **Antrag** für die Beratung sprechen und wissen, welche Unterlagen Sie brauchen.

Könnten Sie mir bitte eine kurze **Rückmeldung** geben, wann ich Sie am besten erreiche? Sie können mich auch per **SMS** kontaktieren.

Vielen Dank

Anna Neumann



Napisz odpowiednią odpowiedź: *Vielen Dank für Ihren Anruf und Ihre Nachricht. / Könnten Sie mir bitte kurz bestätigen, ob ...? / Ich würde Sie gerne morgen zwischen ... und ... Uhr zurückrufen.*

Ważne czasowniki	Sein (być) Konjunktiv II Präsens	Haben (mieć) Konjunktiv II Präsens	Können (móc) Konjunktiv II Präsens	beantworten <i>(odpowiedzieć)</i> Präsens
ich	wäre	hätte	könnte	beantworte
du	wärest	hättest	könntest	beantwortest
er/sie/es	wäre	hätte	könnte	beantwortet
wir	wären	hätten	könnten	beantworten
ihr	wäret	hättet	könntet	beantwortet
sie	wären	hätten	könnten	beantworten